

## RESUMEN DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS SENCE 2021

La presente minuta tiene como objetivo presentar el resumen de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicada a las distintas personas usuarias de los programas de SENCE del año 2021. El propósito de estas encuestas es indagar en la satisfacción que presentan las personas respecto de las distintas etapas, procesos y componentes de los programas en cuestión.

La información levantada permite identificar los aspectos que requieren ser rediseñados para mejorar su implementación, y observar qué elementos, a partir de la opinión de las personas, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

La metodología utilizada para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde a través de preguntas de tipo escalar, se construyen los Índices de Satisfacción Neta (ISN)<sup>1</sup> que será como se presentan los resultados de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables.

El detalle de los resultados de satisfacción se encuentran en los reportes elaborados para cada programa y que se disponen en la página web de SENCE en el link: <https://sence.gob.cl/sence/encuestas-de-satisfaccion-de-los-programas-sence>

### 1. SATISFACCION GLOBAL POR PROGRAMAS

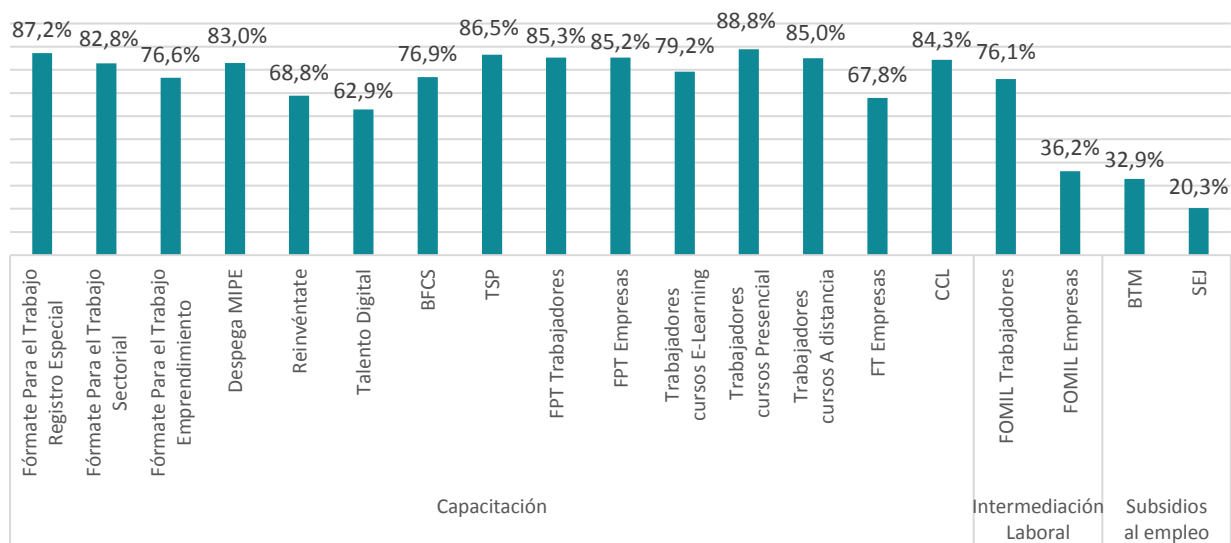
La satisfacción global que obtienen los programas de SENCE en el año 2021 da cuenta de buenas evaluaciones en términos generales, donde 13 de los 19 programas medidos alcanzan niveles de satisfacción positiva, 3 programas alcanzan niveles de satisfacción regular, y 3 programas alcanzan niveles de satisfacción muy negativa.

En este punto cabe señalar que los elementos evaluados varían según la naturaleza de los programas, por lo que los cuestionarios y resultados abarcan ámbitos diferenciados.

---

<sup>1</sup> Categorización del nivel de satisfacción según ISN: 91%-100% Excelente; 76%-90% Positiva; 61%-75% Regular; 51%-60% Negativa; -100%-50% Muy negativa.

GRÁFICO N°1: ISN PROGRAMAS SENCE AÑO 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados de las encuestas de satisfacción año 2021.

Los programas mejor evaluados corresponden a Franquicia Tributaria en cursos modalidad presencial con un ISN de 88,8%, Fórmate Para el Trabajo Registro Especial con un 87,2% y Transferencias al Sector Público con un ISN de 86,5%. Mientras que los tres programas peor evaluados en la categoría muy negativa corresponden a FOMIL desde la perspectiva de las empresas con un ISN de 36,2%, y los subsidios al empleo, donde BTM alcanza un ISN de 32,9% y SEJ un 20,3%.

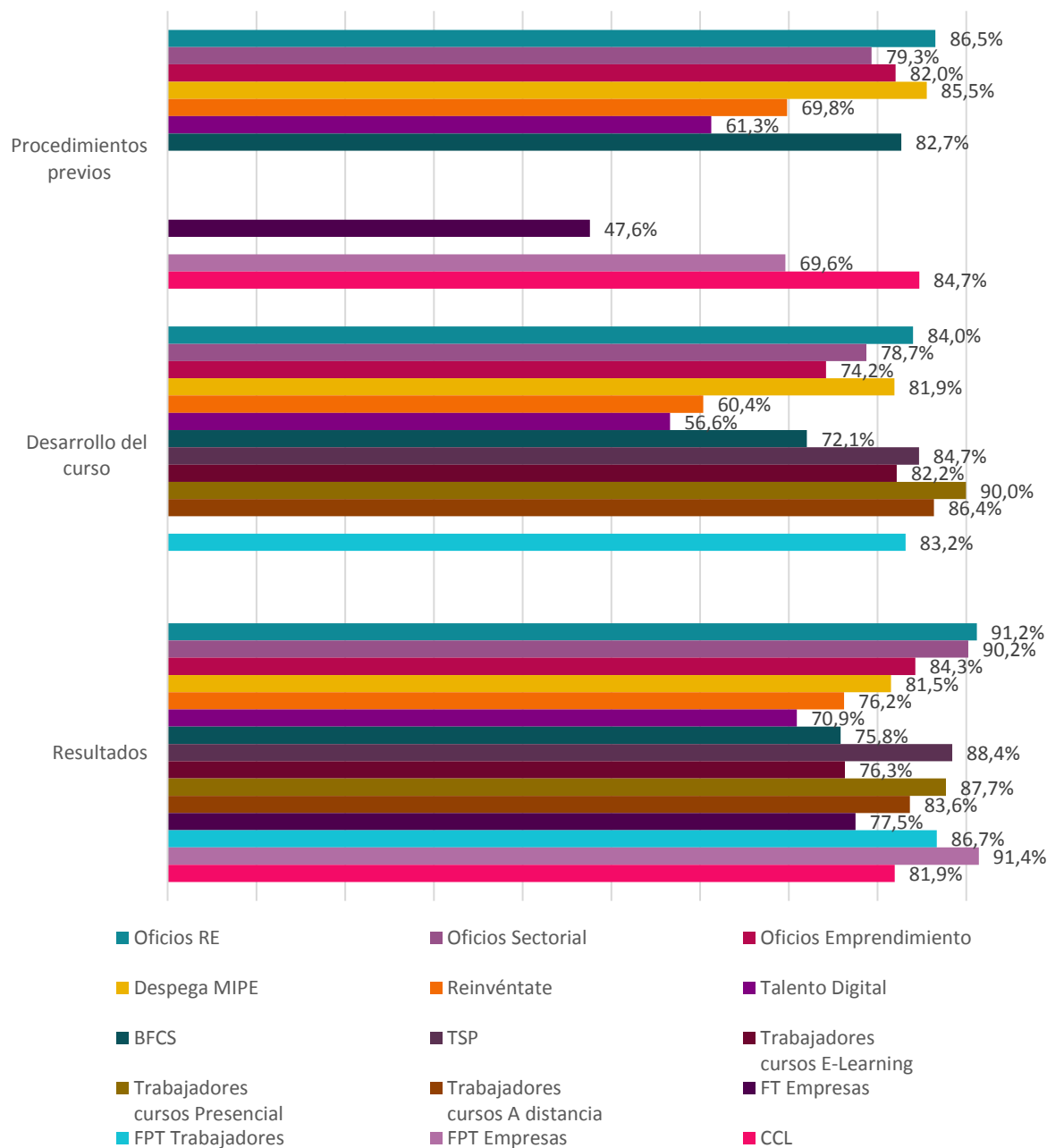
A continuación, se detallan las principales dimensiones que abordan las encuestas de satisfacción, agrupando los programas según el tipo de instrumento: Capacitación, Intermediación Laboral y Subsidios al Empleo. Además, se detallan los principales aspectos con necesidad de mejora.

## 2. SATISFACCION POR DIMENSIONES

### 2.1 DIMENSIONES PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación varían en la cantidad de dimensiones medidas debido a las diferencias en sus componentes, pero existen tres de ellas que son más recurrentes, las que se presentan en el gráfico n°2. Estas corresponden a los “Procedimientos previos” a las respectivas intervenciones, al “Desarrollo del curso”, y finalmente una dimensión que busca levantar la percepción de “Resultados” luego de finalizar los diferentes procesos.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DIMENSIONES CAPACITACIÓN 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados de las encuestas de satisfacción año 2021.

De lo observado por dimensiones, la percepción de “Resultados” corresponde a lo mejor evaluado en promedio, donde incluso algunos programas como Fórmate Para el Trabajo RE y Formación en el Puesto de Trabajo (FPT) desde la perspectiva de las empresas alcanzan valores de ISN sobre 91%, lo que corresponde a satisfacción excelente. El resto de los programas alcanza niveles de satisfacción positiva, a excepción del programa Talento Digital, que con un ISN de 70,9%, cae en la categoría regular en cuanto a “Resultados”.

Luego, la dimensión que aborda el “*Desarrollo del curso*” alcanza satisfacción positiva en promedio, pero con mayor heterogeneidad entre programas. Si bien la mayor parte de los programas alcanza buenas calificaciones, como en el caso de las tres modalidades de desarrollo de los cursos de Franquicia Tributaria, se presentan dos casos con satisfacción regular (Fórmate Para el Trabajo Emprendimiento y BFCS), y dos casos con satisfacción negativa (Reinvéntate y Talento Digital).

En cuanto a la dimensión que aborda los “*Procedimientos previos*” a las respectivas intervenciones, en promedio es la de menor satisfacción en los programas de capacitación. Aquí también predominan los programas en la categoría positiva, como las tres líneas del programa Fórmate Para el Trabajo. Sin embargo, se observa que tres programas caen en la categoría regular, correspondientes a Reinvéntate, Talento Digital y FPT empresas. Y además la evaluación que hacen las empresas usuarias de Franquicia Tributaria sobre estos procesos es muy negativa, con un ISN de 47,6%.

En términos más específicos dentro de las dimensiones previamente revisadas, los aspectos particulares que los usuarios evalúan de peor manera para los distintos programas de capacitación y que requieren revisión, corresponden a:

- Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación.
- Duración del curso acorde a los contenidos del curso.
- Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones.
- Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso.
- Componente de Apoyo Socio Laboral.

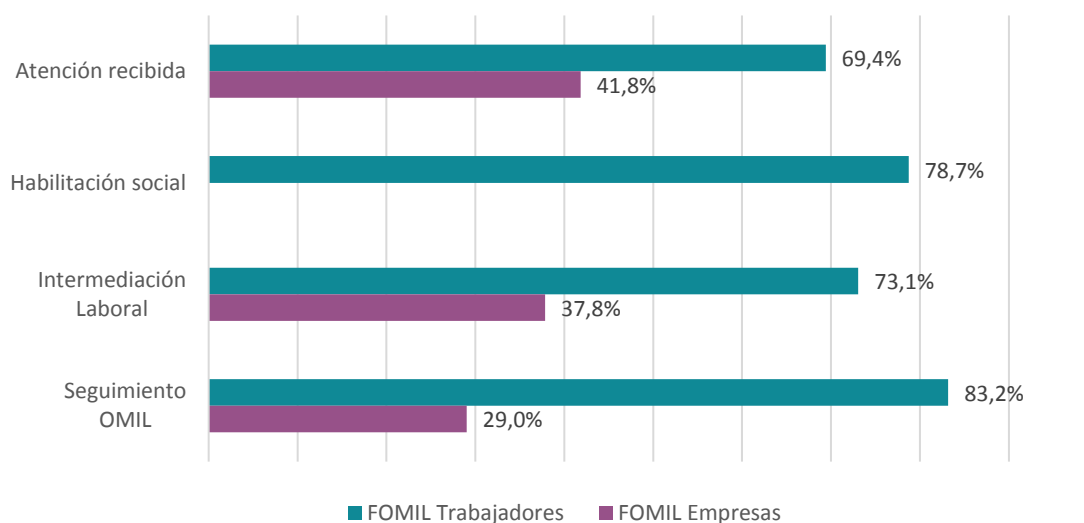
## 2.2 DIMENSIONES INTERMEDIACIÓN LABORAL

En relación con el programa Intermediación Laboral, los levantamientos de satisfacción disponibles están orientados a las personas colocadas laboralmente y empresas del programa FOMIL, donde ya en términos generales se observa una evaluación positiva por parte de los primeros, y una calificación muy negativa de los segundos.

A nivel de dimensiones evaluadas por parte de las personas colocadas laboralmente (gráfico n°3), dos de ellas presentan ISN de nivel positivo, correspondientes a “*Habilitación social*” y “*Seguimiento OMIL*”. Mientras que las dos dimensiones restantes alcanzan satisfacción regular, donde “*Atención recibida*” obtiene un ISN de 69,4%, e *Intermediación Laboral* obtiene un ISN de 73,1%.

Los resultados en las dimensiones evaluadas por las empresas dan cuenta que las tres obtienen ISN muy negativo. La dimensión “*Atención recibida*” obtiene la mejor calificación, pero con un ISN muy negativo de 41,8%. Mientras que “*Intermediación Laboral*” y “*Seguimiento OMIL*” presentan ISN aún más bajos, de 37,8% y 29% respectivamente, siendo esta última la dimensión que recibe la evaluación más baja de todo el programa FOMIL.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DIMENSIONES INTERMEDIACIÓN LABORAL  
2021



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados de las encuestas de satisfacción año 2021.

Sobre las dimensiones revisadas desde el punto de vista de las personas colocadas laboralmente, los aspectos particulares que requieren revisión corresponden a:

- Tiempos de espera para recibir atención.
- Información de derechos previsionales (Taller de apresto laboral).
- Satisfacción con las vacantes disponibles.
- Satisfacción con el tiempo de espera de los resultados.

Sobre las dimensiones revisadas desde el punto de vista de las empresas, los aspectos particulares que requieren revisión corresponden a:

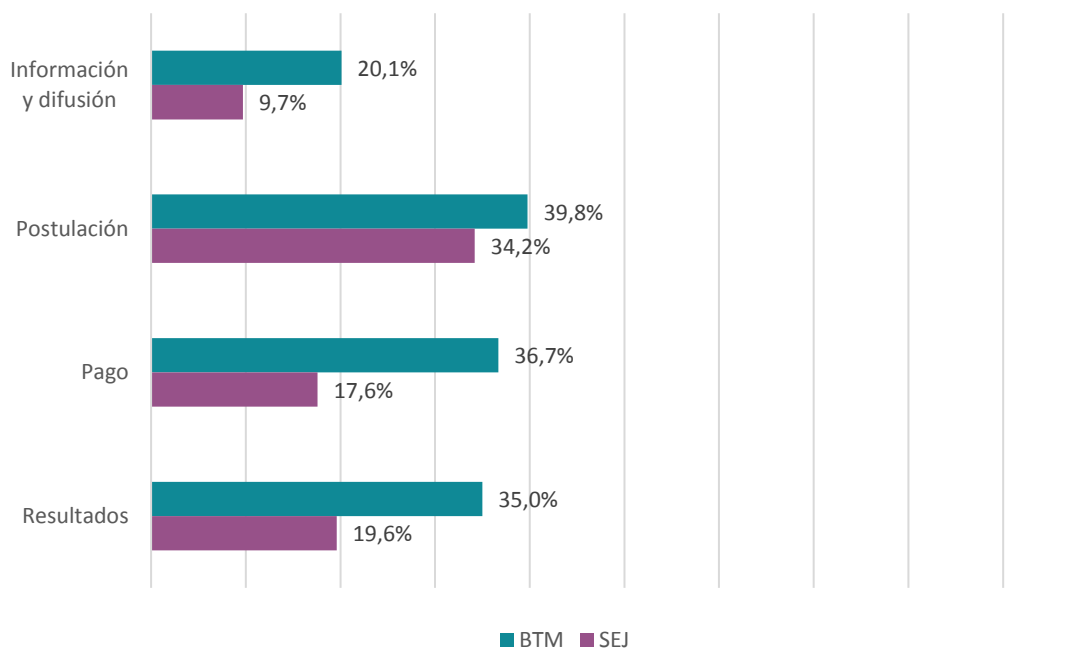
- Levantamiento de vacantes y necesidades laborales.
- Tiempos de espera para la ocupación de la vacante.
- Ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados.
- Satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL.

### 2.3 DIMENSIONES SUBSIDIOS AL EMPLEO

Los subsidios al empleo medidos en los levantamientos de satisfacción corresponden al Bono al Trabajo de la Mujer y Subsidios al Empleo Joven, donde también en términos generales se observa una evaluación muy negativa en los dos programas.

A nivel de dimensiones, todas obtienen satisfacción muy negativa, donde las evaluaciones del BTM son superiores que las del SEJ. La dimensión “*Información y difusión del programa*” es la peor evaluada en ambos casos, mientras que la dimensión “*Proceso de postulación*” es la mejor evaluada también en ambos subsidios, aun con un nivel muy negativo de satisfacción.

GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIONES SUBSIDIOS AL EMPLEO 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados de las encuestas de satisfacción año 2021.

Finalmente, los temas específicos dentro de las dimensiones previamente revisadas, que las personas evalúan de peor manera en ambos subsidios y que requieren revisión, corresponden a:

- Información sobre las fechas de pago.
- Información sobre el monto a recibir.
- Información sobre la duración del subsidio.
- Facilidad para revisar el resultado de la postulación.
- Utilidad del expediente electrónico o historial de pago.
- Claridad sobre las fechas de pago.
- Aporte al presupuesto familiar.